

Señor presidente, señorías, Buenos días.

Comparezco ante esta Comisión para presentar el Informe de evaluación de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno correspondiente al periodo 2004 – 2005, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23.4 de la LOFAGE.

Como sin duda recordarán sus señorías el anterior informe abarcaba el periodo 2003 y el primer trimestre de 2004. El que ahora presentamos comprende la evaluación del resto del ejercicio 2004 y la práctica totalidad de 2005.

Nuestra intención es que el informe se elabore al finalizar el año en curso y se presente en los primeros meses del ejercicio siguiente. Pierde valor, como instrumento de mejora de la gestión, un estudio que refleja una situación ya superada en más de un año. Esto es lo que antes venía sucediendo ordinariamente, ya que se presentaba el

informe en octubre con los datos relativos al ejercicio anterior.

El Informe que les presento fue elevado al Consejo de Ministros el pasado 30 de diciembre y nuestra intención es que el próximo se presente al Gobierno durante febrero de 2007 y comprenda ya toda la información relativa al ejercicio inmediatamente anterior.

El informe consta de cinco apartados principales. Los dos primeros describen la organización de la Administración Periférica del Estado y de las Delegaciones del Gobierno, el tercero recoge la evaluación de la gestión de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y los dos últimos las conclusiones y las áreas de mejora.

Para su realización se ha aplicado, como el pasado año, la metodología basada en el Modelo EFQM de excelencia, adaptado a las peculiaridades de gestión y en el que se ha tenido en cuenta, de un lado, lo

que las Delegaciones han hecho para mejorar su gestión y por otro, los resultados que han obtenido en los años 2004 y 2005.

Les invito a sus señorías a la lectura de la totalidad del Informe, ya que allí seguro encontrarán información detallada que será de su interés.

El MAP está razonablemente satisfecho con el funcionamiento de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno durante los años 2004 y 2005. Hemos constatado una mejora inequívoca de los servicios que han prestado a la ciudadanía. Creo que la buena marcha del proceso de normalización de trabajadores extranjeros que gestionaron las Oficinas y Unidades de Extranjeros constituye una referencia ineludible en esta valoración positiva que acabo de efectuar .donde se cumplieron los objetivos previstos.

Naturalmente, debemos seguir avanzando en la mejora de los servicios, potenciar el acceso de los

ciudadanos a través de las nuevas tecnologías, ser constantes en la política de inversiones y en suma, conseguir la excelencia en el servicio a la ciudadanía.

A partir de esta valoración global, paso a comentar a sus señorías los aspectos del Informe que considero de mayor interés.

La dimensión del conjunto de la Administración General del Estado no ha cambiado sustancialmente desde el informe anterior. Actualmente, si excluimos las Fuerzas Armadas y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, cuenta con 233.364 empleados. De ellos, más de la mitad, 125.633 trabajan en la Administración Periférica. El 6,1% de estos empleados prestan servicio en las Delegaciones del Gobierno y en los servicios integrados en las mismas.

En segundo lugar, el Informe subraya la importancia que para los ciudadanos tienen los servicios que

actualmente prestan las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, tanto en volumen de gestión como en términos cualitativos. Algunos datos pueden ilustrar esta afirmación.

- Las oficinas de información y registro atendieron anualmente 4,8 millones de consultas y registraron más de 3 millones de documentos.
- Las Oficinas de Extranjeros y Unidades de extranjería gestionaron casi 2 millones de expedientes en 2004 y en 2005 sobrepasaron esta cantidad.
- Los Puestos de inspección fronteriza realizaron anualmente mas de 350.000 inspecciones de mercancías.
- Los centros de Vacunación Internacional facilitaron cerca de 107.000 vacunas y más de 119.000 informaciones a viajeros internacionales.

- En los laboratorios se analizaron más de 600.000 decomisos de drogas.
- Las Secretarías Generales de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno resolvieron 129.000 expedientes sancionadores y 32.000 recursos administrativos.
- Me resta recordar los servicios de Protección Civil, Alta Inspección de Educación, Inspección de pesca, industria o agricultura, cuya importancia queda fuera de toda duda.

Por eso, porque los ciudadanos lo demandan, nos propusimos el pasado ejercicio subsanar las deficiencias que apreciamos al inicio de la legislatura. Creo sinceramente que hemos trabajado en equipo, los Delegados y los servicios centrales, para conseguirlo y que se han producido avances importantes en la modernización de las

Delegaciones y Subdelegaciones y en la mejora de los servicios.

En la presentación del anterior Informe dije que nos parecía necesario potenciar la función de dirección que la LOFAGE atribuye a los Delegados del Gobierno sobre la totalidad de los servicios periféricos de la Administración General del Estado. Como saben sus señorías, en el mes de septiembre de 2004 se celebró una reunión presidida por la Vicepresidenta Primera del Gobierno, con presencia del Ministro de Administraciones Públicas y de todos los Delegados del Gobierno. En esta reunión se estableció la metodología para asegurar una buena comunicación entre la Presidencia del Gobierno, el MAP y el resto de los Ministerios, con los Delegados del Gobierno, con el fin de que éstos pudieran impartir de forma operativa las instrucciones pertinentes a los distintos servicios de la AGE, estén integrados o no en las Delegaciones.

En esta misma dirección, se han desarrollado los trabajos de la CICAPE, que se ha reunido en 5 ocasiones, superando las previsiones legales. Además, el MAP ha convocado, por primera vez, Comisiones de Coordinación Sectoriales, a petición tanto de los Delegados como de los Ministerios correspondientes. Los asuntos tratados han sido Inmigración, Sanidad Exterior, gestión del 1% cultural, violencia de género, Fondos comunitarios, Plan de actuaciones de prevención y lucha contra incendios forestales, y prevención de accidentes en las ciudades.

Ayer mismo, se ha celebrado una reunión de estas características en el Ministerio de Vivienda, bajo la presidencia de la Ministra, para tratar temas como el Plan Estatal de Vivienda 2005-2008, el código técnico de la edificación o el Patrimonio Arquitectónico.

Respecto a la gestión también nos comprometimos en el Informe anterior a introducir técnicas de

planificación que permitieran establecer objetivos concretos de modernización y mejora de los servicios. Pues bien, el MAP ha puesto en marcha un sistema de planificación integral que, partiendo de las áreas prioritarias de mejora detectadas, nos ha sido extraordinariamente útil para priorizar las actuaciones, asignar los recursos necesarios a cada objetivo y mejorar el grado de eficacia en la gestión de los servicios.

El Plan Estratégico 2004-2008 tiene como objetivo global la modernización de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y la mejora de la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía. Y para conseguirlo incluye programas sectoriales de mejora como son el Plan de Obras, el Plan MAP en red para la modernización tecnológica o el Plan MAP es calidad.

De acuerdo con este último ya se han autoevaluado las Delegaciones o Subdelegaciones de Álava, Albacete, Badajoz, Cantabria, Illes Balears, Las

Palmas, Segovia, Sevilla, Teruel, Toledo, Valencia y Zaragoza que próximamente implantarán las propuestas de mejora.

Por otra parte, se han puesto en marcha planes específicos para la mejora de servicios clave, como la extranjería y la sanidad exterior.

También en materia de recursos humanos, se han desarrollado actuaciones para evaluar la dimensión de las plantillas, por servicios y cargas de trabajo.

El área prioritaria, en la que se concentraban buena parte de las necesidades de nuevo personal, ha sido la extranjería. En consecuencia, primero con la finalidad de poner al día la gestión y después de cara al proceso de normalización de trabajadores extranjeros, establecimos un dispositivo de refuerzo, integrado, además de por personal procedente de otras unidades de las Delegaciones, por 85 interinos y por personal contratado. El dispositivo adicional llegó a alcanzar 540 personas de refuerzo.

Para las áreas no prioritarias, nuestras actuaciones se han encaminado a la mejora de la gestión de los concursos. Hemos convocado y resuelto 11 concursos para la provisión de las vacantes, mientras que en 2003 no se celebró ninguno. Esta mejora de la gestión ha permitido incrementar en cuatro puntos porcentuales la tasa de cobertura de vacantes.

Con las actuaciones desarrolladas, el MAP ha dado solución a una parte importante del problema puesto de manifiesto en el Informe de 2003, de cobertura de plazas, tanto en las islas como en las áreas prioritarias de extranjería y sanidad exterior.

Asimismo, con la finalidad de mejorar el rendimiento de los empleados, hemos distribuido más de 1 millón de euros en productividad condicionada al cumplimiento de objetivos en materia de extranjería y también se han reforzado las actuaciones en materia de formación, introduciendo nuevas

tecnologías, como, por ejemplo, las aulas virtuales a través de Internet.

Estas medidas nos han servido, lógicamente, para motivar a nuestro personal. Así, la encuesta de satisfacción de los empleados de las Delegaciones Y Subdelegaciones refleja que el 80% de este personal está satisfecho con el funcionamiento de su unidad, con las relaciones interpersonales, el reconocimiento de sus superiores, el trabajo desarrollado y el clima laboral.

A su vez, la introducción de técnicas de planificación, nos ha permitido ir acomodando nuestro Presupuesto a las necesidades reales y a nuestras prioridades de actuación. Lógicamente estamos incorporando nuevos objetivos de forma progresiva y respetando los criterios de control de déficit público establecidos en las leyes de Presupuestos. Como saben sus Señorías, el 2005 destinamos un 48% del Presupuesto a las Delegaciones y Subdelegaciones, lo que supuso un

incremento de 5 puntos respecto a los créditos asignados en el 2004 a esta finalidad.

No me detengo más en este punto, ya que creo fue suficientemente debatido en esta Comisión, con ocasión de mi comparecencia sobre esta materia.

Sí me van a permitir, en cambio, que me extienda algo más en lo relativo al Plan de obras, que estamos acometiendo para el rediseño y mejora de las oficinas y especialmente de las destinadas a la atención al público.

Tal y como prometimos, hemos confeccionado el inventario de inmuebles: una radiografía de 393 edificios y oficinas de la AGE en el territorio que nos ha permitido evaluar su estado así como las necesidades de obras, que ascienden a 69 millones de euros.

A psartir de esta información, hemos priorizado las actuaciones, de acuerdo con tres criterios, urgencia,

mejora de la atención al ciudadano y mejoras de menor entidad relacionadas con la prevención de riesgos y con la mejora de los centros de trabajo.

En la prioridad 1, el Plan contempla 42 obras urgentes para evitar hundimientos o daños en dependencias de las Delegaciones del Gobierno, así como 22 obras para la apertura o remodelación integral de oficinas de extranjeros. En la prioridad 2, se contemplan otras 97 obras destinadas a dar cumplimiento a la normativa de seguridad, prevención de riesgos laborales y eliminación de barreras arquitectónicas. Y, finalmente, en la prioridad 3, se han programado las 132 obras restantes de mejora en el resto de instalaciones y oficinas para un adecuado uso y mantenimiento de nuestras sedes.

Como paso previo, nuestros arquitectos han diseñado un modelo estándar de Oficina de Extranjeros, que unifica la imagen corporativa de las mismas y se caracteriza por tener una amplia sala

para información y atención al público, una sala de espera con gestor de colas y un mobiliario normalizado tanto para el gestor como para el usuario.

No obstante, ya en el 2004 hemos realizado 34 obras de reparaciones prioritarias con una inversión de 1,3 millones de euros; 31 obras para la reorganización de espacios, adaptaciones y reformas, por un importe de 5,6 millones de euros. 24 obras por razones de seguridad y prevención de riesgos laborales, 12 para mejorar la accesibilidad y suprimir las barreras arquitectónicas y 38 obras de conservación y de mejora de las condiciones ambientales y funcionales. A todas ellas, hay que añadir las 13 obras acometidas para mejorar la atención al público en las Oficinas de extranjeros y el rediseño y nueva apertura de las nuevas Oficinas de extranjeros de Zaragoza, Alcobendas, Málaga, Huelva y Castellón.

Por lo que respecta a 2005, primer año de ejecución del Plan de Obras, se realizaron 45 obras de prioridad 1, con un coste de importe de las obras asciende a 3,8 millones de euros y comprende la ejecución de 45 obras. De las obras para evitar daños y hundimientos destacan las reparaciones en estructuras y fachadas en las Delegaciones y Subdelegaciones de Canarias, Tenerife y Madrid. Respecto a las Oficinas de Extranjeros, se han realizado actuaciones en Cuenca, Leganés, Cáceres, Jaén, Valladolid, Castellón (obra iniciada en 2004), León, Sevilla y Málaga.

Además se acometieron 54 obras de prioridad 2 que han contado con un presupuesto de 1,6 millones de euros y 34 correspondientes a la prioridad 3, con un presupuesto de 1,1 millones de euros.

También en materia de innovación y desarrollo tecnológico hemos elaborado, y así consta en el Informe, un catálogo de necesidades informáticas de los servicios integrados y servicios comunes de las

Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Con este catálogo se elaboró el Plan MAP que persigue dos objetivos: Primero, mejorar el sistema de comunicaciones centro-periferia y modernizar el parque de equipos informáticos; Y, en segundo lugar, asegurar la accesibilidad a los servicios y la simplificación de los procedimientos mediante el rediseño de las aplicaciones necesarias para la gestión.

Pues bien, en 2005 se ha ampliado el ancho de banda de la red corporativa centro periferia, se ha normalizado el correo electrónico y hemos alcanzado la ratio de 1 ordenador/por empleado. Además se han rediseñado e implantado algunas aplicaciones informáticas como la necesaria para la tramitación de las solicitudes correspondientes al proceso de normalización de trabajadores extranjeros, que ha permitido la consulta o el volcado de datos en tiempo real desde los diferentes Departamentos que intervienen en la gestión: Policía, Registro de Penados y Rebeldes, Asuntos

Consulares, Tesorería de la Seguridad Social, AEAT e INE.

En evidente conexión con nuestra política de innovación tecnológica, se encuentra el objetivo que nos habíamos marcado en relación con la identificación, normalización y rediseño de los procesos de trabajo claves. Pues bien Señorías, por primera vez, las Delegaciones y Subdelegaciones disponen de un Mapa de Procesos, en el que se desarrollan tanto los de carácter operativo, agrupados por categorías de servicios, como los de apoyo a la gestión de servicios. A partir de este mapa, hemos seleccionado los tres procesos que nos parecen clave para la ciudadanía: extranjería, sanciones e inspección fronteriza. Los correspondientes procedimientos ya han sido diagramados con medios propios y se está procediendo a su rediseño con criterios de simplificación de trámites. Para 2006 se implantarán los nuevos procesos ya rediseñados.

Pero permítanme, que me refiera para finalizar el apartado relativo a la evaluación a los resultados que hemos obtenido con la introducción de estas mejoras en la gestión.

El informe pone de manifiesto que el funcionamiento de las Delegaciones del Gobierno ha mejorado considerablemente durante 2004 y 2005. Prácticamente todos los servicios han aumentado sus cargas de trabajo y han mejorado su capacidad de respuesta al ciudadano. Tres de ellos son, sin duda, por su demanda los que merecen especial consideración: la información administrativa, la extranjería y la sanidad exterior.

Sobre la información a los ciudadanos cabe resaltar que en 2004 se presentaron un total de 4.767.543 consultas ante las Oficinas de Información y Registro de las Delegaciones del Gobierno. El mayor número de ellas se han referido a los procedimientos de extranjería. Hemos pasado en esta materia de 1.214.328 consultas en 2003 a 1.457.594 en 2004.

El segundo servicio sobre el que los ciudadanos nos han pedido información ha sido la Oferta de Empleo Público con 854.815 consultas. Estos datos son significativos ya que se han producido en paralelo a las consultas crecientes de los ciudadanos a través de la página web del Ministerio. Diariamente en torno a 290.000.

En todo caso, para apreciar la creciente calidad de los servicios de información de las Delegaciones y Subdelegaciones hemos acudido a la ciudadanía. En torno al 80% de los encuestados se declara satisfecho respecto al acceso a las oficinas y la calidad de las instalaciones, mejorando estos dos importantes aspectos los resultados registrados en años anteriores. Además se han mantenido, en cotas superiores al 90%, los aspectos que en los últimos años eran mejor valorados como los tiempos de espera y atención, el trato personal y la calidad de la información recibida.

Respecto a los servicios de extranjería, el Informe destaca el excelente resultado obtenido en la gestión de las renovaciones en 2004, mediante el plan de medidas urgentes, que permitió resolver en plazo las renovaciones de autorización de trabajo y residencia, y en 2005 en la gestión de las solicitudes correspondientes al proceso de normalización de trabajadores extranjeros en el que se resolvieron 700.000 expedientes en el plazo establecido.

Durante 2005 hemos resuelto, a fecha de cierre del informe, más de 1.700.000 de expedientes (a 31 de diciembre, 1.830.000) y los que se encuentran en tramitación (262.000) están, bien a la espera de alegaciones, bien todavía dentro del plazo establecido. En todo caso la capacidad de respuesta se ha situado por encima de la entrada, por lo que tanto en 2004 como en 2005 las Oficinas se han ido poniendo al día para recuperar la gestión procedente de 2003.

Finalmente, por lo que se refiere a los PIFs, nuestros servicios inspeccionaron 350.000 partidas. Además, los estudios relativos a la demanda de los importadores y a las cargas de trabajo nos han permitido conocer un dato significativo: el 90% de las inspecciones que se realizan sobre productos para el uso o consumo humano, sanidad vegetal y sanidad animal, se concentran en 15 PIFs.

En el resto de los servicios, les remito a sus Señorías al informe para conocer los datos concretos.

Pero como les decía a sus Señorías al inicio de esta comparecencia, debemos consolidar los buenos resultados alcanzados e ir mejorándolos en el futuro. El Informe que les presento recoge, por ello, los programas de mejora que ya estamos desarrollando en el presente año 2006.

En primer lugar vamos a continuar reforzando la función de dirección que la Ley atribuye a los

Delegados del Gobierno. La experiencia de las reuniones de coordinación sectorial entre los diversos Departamentos y los Delegados ha sido muy positiva y, por consiguiente, nos hemos propuesto institucionalizar estas Comisiones regulando su funcionamiento y periodicidad. Además, de acuerdo con los objetivos y estrategias contenidas en el Plan Moderniza, recientemente aprobado por el Consejo de Ministros, estudiaremos una posible modificación de la estructura interna de las Delegaciones y de las Subdelegaciones del Gobierno para adecuarla a las cargas reales de gestión de los diferentes servicios integrados

En segundo lugar, vamos a seguir impulsando la incorporación de herramientas gerenciales a la gestión de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno. Como es natural, continuaremos ejecutando los programas de actuaciones contenidos en el Plan estratégico 2004-2008 y otras 12 Delegaciones o Subdelegaciones implantarán este año el modelo de excelencia europeo. En

concreto lo harán Madrid, Barcelona, Alicante, León, Ceuta, A Coruña, la Rioja, Cáceres, Granada, Asturias, Murcia y Navarra. Las 12 que ya lo han hecho implantarán las consiguientes acciones de mejora.

Como tercera línea de actuación, rediseñaremos y remodelaremos de forma integral, dentro del Plan de Obras al que me he referido, 21 Oficinas de Extranjeros. Algunas de ellas son nuevas y otras se acomodaran a los requisitos que hemos establecido de atención al público de calidad. Además acometeremos otras 41 actuaciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales y otras 92 de mejora de nuestras oficinas y centros de trabajo. En este programa invertiremos más de 21 millones de euros.

La innovación tecnológica será nuestra cuarta línea prioritaria. Durante 2006 tenemos previsto, en desarrollo del programa MAP en RED, la reposición de otros 1000 equipos informáticos y se implantarán

nuevas aplicaciones informáticas para la gestión de sanciones administrativas, decomiso y destrucción de drogas y expropiación forzosa. Especial relevancia tiene, a este respecto, el diseño de una aplicación informática ad hoc para la tramitación semitelemática de la renovación de autorizaciones de trabajo y residencia que ya está ultimada y que presentaremos en breve de forma conjunta con la Secretaría de Estado de Emigración e Inmigración. Y, sin ánimo de ser exhaustiva, les anticipo también que estamos trabajando en una versión de la aplicación Creta que incluye los procesos de trabajo relativos a registro y consultas y las estadísticas para el seguimiento de la gestión.

Hay, sin duda, actuaciones previstas con relación a los recursos humanos. Las necesidades en las áreas prioritarias de extranjería y sanidad exterior son estructurales y, por tanto, hay que ir consolidando el empleo en las primeras y ampliando la plantilla en los PIFs. El Observatorio de la formación es también una actuación de interés que debería permitirnos

evaluar la eficacia de los cursos y detectar las nuevas necesidades de formación.

Pero, ya para terminar quiero referirme de forma expresa a los Planes de mejora específicos que estamos desarrollando y que vamos a desarrollar durante 2006, y en concreto, a los de extranjería y sanidad exterior. En el primer caso, hemos venido trabajando durante 2005, con excelentes resultados, especialmente visibles en lo relativo al proceso de normalización de trabajadores extranjeros. Ahora, en esta segunda fase, vamos a centrarnos en las renovaciones, con el objetivo de podernos anticipar a las solicitudes de los extranjeros y facilitar la tramitación a través de las nuevas tecnologías. Hemos dispuesto una serie de medidas para ello, relativas a la anticipación, a la aplicación informática para su gestión y al dispositivo de recursos humanos con el que, una vez finalizados los contratos del INEM y los contratos por circunstancias de la producción, vamos a contar con el propósito, como

señalaba, de ir ajustando las plantillas a las cargas de trabajo.

Ya les he anunciado que se remodelarán las Oficinas de Alicante, Almería, Tenerife, León, Cuenca, Toledo , Valladolid, Barcelona (dos), Girona, Lleida, Ceuta, Madrid, Leganés, Pamplona, Murcia, Bilbao, Castellón y Valencia. Además, nos proponemos reubicar las Oficinas de Madrid y Barcelona, las que más expedientes tramitan. Y los acuerdos par efectuar esos traslados se encuentran ya muy avanzados.

Por lo que respecta al Plan de mejora de los servicios de Sanidad exterior, el acuerdo del Consejo de Ministros aprobado el pasado viernes, a propuesta conjunta de todos los Ministerios implicados nos va permitir ampliar los horarios de atención a 24 y 12 horas, de acuerdo con la demanda, en los 15 puertos y aeropuertos que concentran el 90% del tráfico comercial, así como reforzar los controles sanitarios en frontera. Los PIFs

que van a ampliar sus horarios son los de Algeciras, Barcelona puerto y aeropuerto, Bilbao Puerto y Aeropuerto, Cartagena, Huelva, Las Palmas puerto y Aeropuerto, Santa Cruz de Tenerife puerto, Valencia puerto, Vigo puerto y Aeropuerto de Vitoria. Para hacer ambos objetivos posibles, adecuaremos las instalaciones de acuerdo con la normativa comunitaria, y proveeremos a estos Puestos de los medios humanos y materiales necesarios.

Nada más señorías, creo haberles comentado los aspectos de mayor relevancia. Hemos mejorado notablemente el funcionamiento de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y nos proponemos seguir mejorando en beneficio de todos los ciudadanos.

Muchas gracias